



Защита прав потребителей при покупке товаров





ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

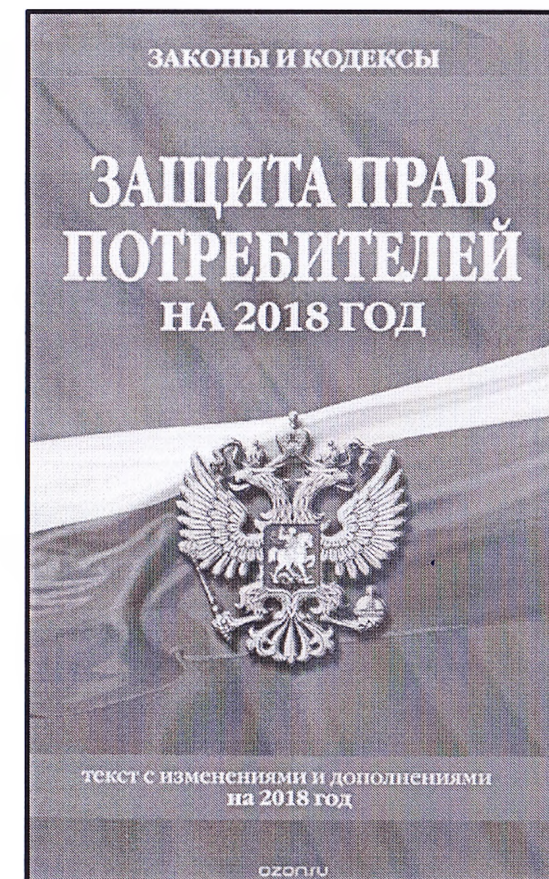
4 главы, 46 статей

I глава. Общие положения

II глава. Защита прав потребителей при продаже товаров

III глава. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

IV глава. Государственная и общественная защита прав потребителей

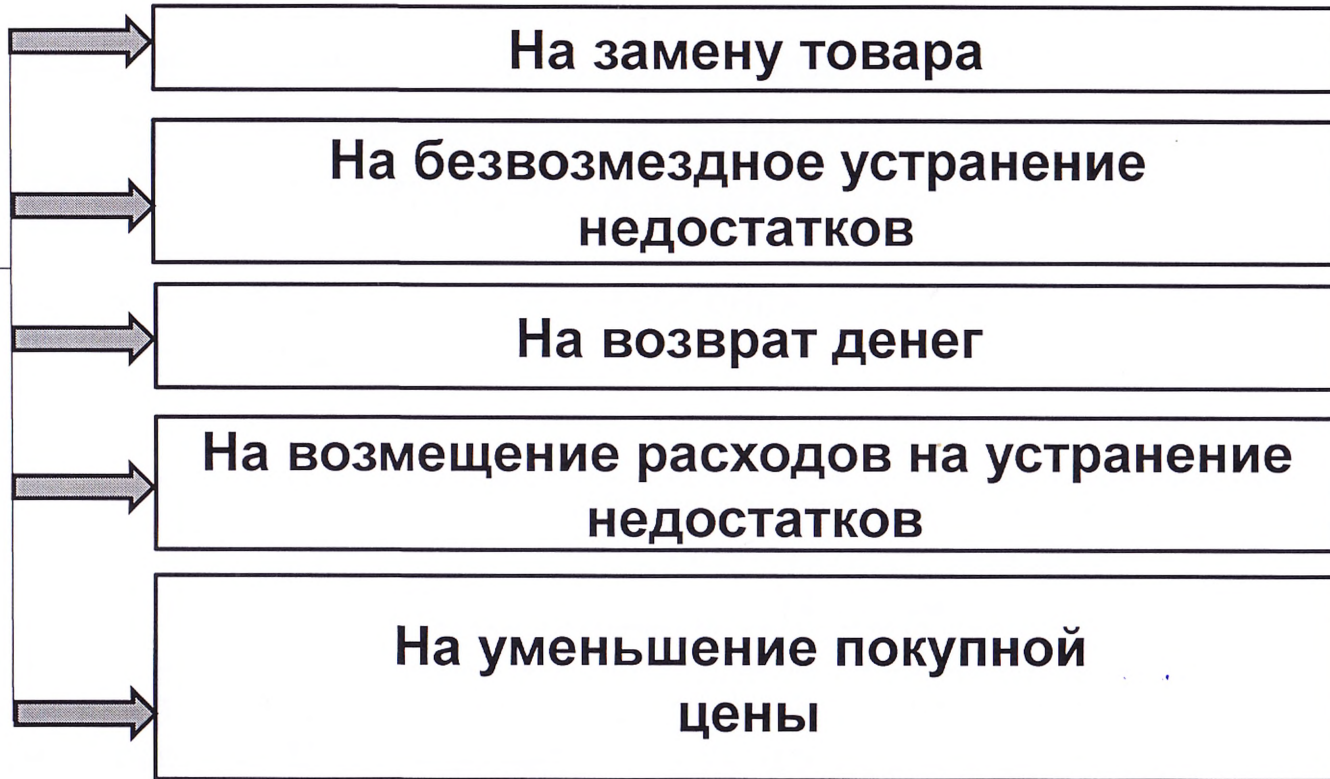




ЕСЛИ ТОВАР НЕ КАЧЕСТВЕННЫЙ

Права Потребителя (по выбору потребителя)

требования предъявляются
продавцу/ уполномоченной
организации/уполномоченному
индивидуальному
предпринимателю



По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества



НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

В случае обнаружения недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи либо предъявить требование о его замене на другой товар в течение 15 дней со дня передачи товара

Если срок истек, то требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара

нарушение сроков устранения недостатков товара (45 дней)

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ № 924 от 10 ноября 2011 г.



ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

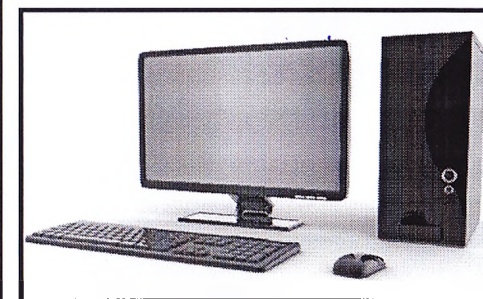
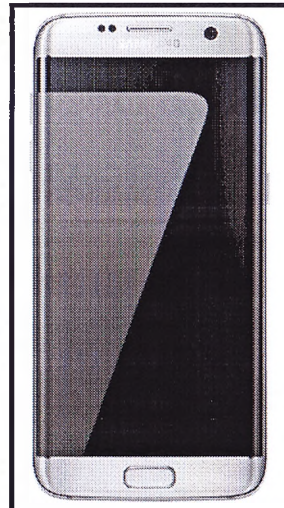
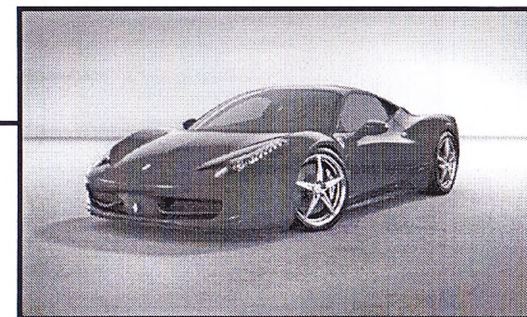
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины





ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

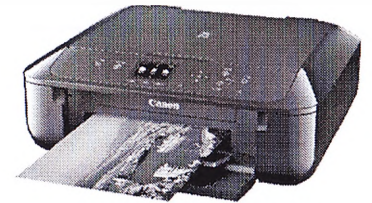
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели

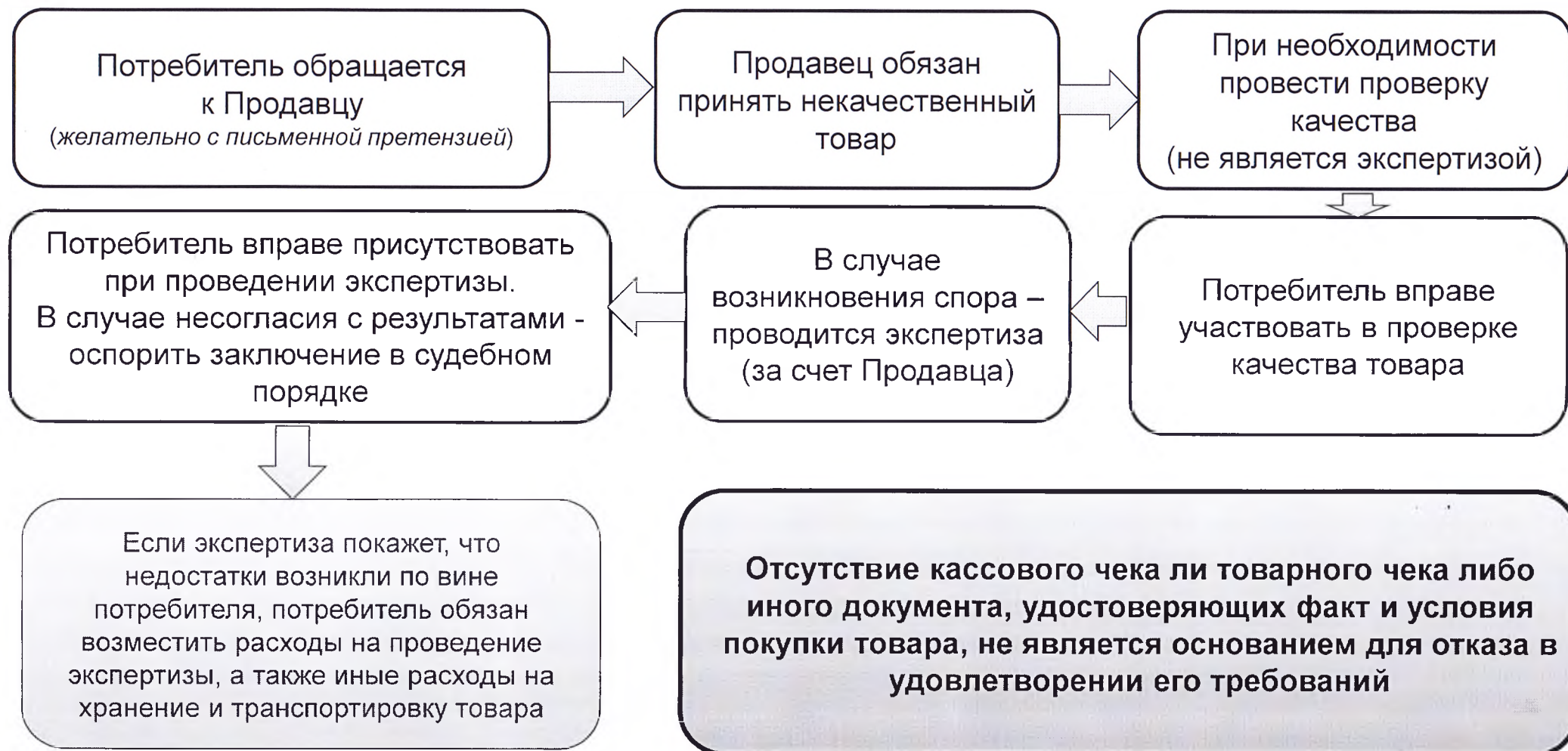
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)





АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТОВАРЕ





ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПРОДАВЦА

Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента

Если на товар установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг. для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца.

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем.

Продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.



СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности

Если гарантийный срок/срок годности не установлен, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара
(исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар)

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.



УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Срок устранения недостатков товара, определенный в письменной форме, не может превышать **45 дней**

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме - недостатки должны быть устранены **незамедлительно** (минимальный срок, необходимый для устранения)

Если во время ремонта товара станет очевидным, что он не будет закончен в установленный срок, то стороны **могут определить** новый срок.

Отсутствие необходимых запасных частей **не является основанием** для заключения соглашения о новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение первоначального срока.

При предъявлении потребителем требования Продавец обязан в **3-х дневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет

При ремонте гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался.



**ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ О
БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ
АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА**

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)

Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами)

Мебель



ЗАМЕНА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

При обнаружении потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение **7 дней**

При проведении дополнительной проверки качества товара продавцом в течение **20 дней**

При отсутствии необходимого товара, замена должна быть проведена в течение **месяца**

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар (не бывший в употреблении)

Если для замены товара требуется более **7 дней**, по требованию потребителя продавец в течение **3 дней** со дня предъявления требования обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование товар длительного пользования

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.



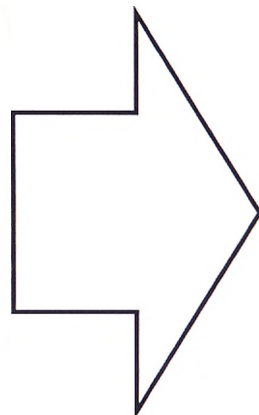
СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требование о соразмерном уменьшении покупной цены товара

Требование о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом

Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы

Требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре



**Удовлетворяются
в течение
10 дней**

за нарушение сроков Продавец уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара



Качественные товары

Обмену подлежат только недовольственные товары надлежащего качества

Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов

Обмену подлежат только товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром

Потребитель имеет право обменять товар в течении **14 дней**, не считая дня его покупки

Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар



Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену



Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях



Предметы личной гигиены



Парфюмерно-косметические товары



Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.



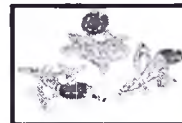
Швейные и трикотажные изделия.



Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.



Мебель бытовая (мебельные гарнитуры)



Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.



Автомобили, прицепы и номерные агрегаты к ним



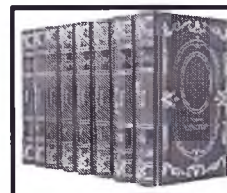
Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.



Гражданское оружие и патроны к нему



Животные и растения



Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)